

服务礼仪与沟通技巧

苏江晴

2020.08.04







目录
CONTENTS



1 服务礼仪与沟通的目的

1. 服务礼仪与沟通的目的



团队

抗压

沟通

职场达人

高效

礼仪

自律

75%

参考资料：中国职业培训网



2 服务礼仪与沟通的方法

2. 服务礼仪与沟通的方法-01/19





"三秒钟"印象您了解吗?

外表

仪表

声音

谈话内容

60%

40%

2. 服务礼仪与沟通的方法-02/19



- 持物
- 行姿
- 坐姿
- 站姿
- 手势
- 微笑
- 着装

2. 服务礼仪与沟通的方法-03/19





仪容美要素：

自然美+修饰美+内在美=仪容美

仪容美原则：

表现个性原则

协调性原则

仪容与素质统一原则

适度性原则

2. 服务礼仪与沟通的方法-04/19



打造仪容美注意要点

发式



前不遮眉
后不搭肩
侧不掩儿
发兜挽起

口罩



正确佩戴
不露鼻孔
不挂胸前
保持清洁

鞋



样式简介
洁白干净
防滑舒适
应着丝袜

2. 服务礼仪与沟通的方法-05/19



护士仪态训练—站姿要点

头正颈直，双木平视
表情自然，挺胸收腹
双肩平行，两展放松



立腰提臀两臂自然下垂，两手相握在腹前
两腿并拢，两脚呈“V” “丁” “ii ”字型

2. 服务礼仪与沟通的方法- 06/19



护士仪态训练—手势



右手或左手抬至一定高度，五指并拢，掌心45度斜上，以肘为轴，朝向目标伸出手臂。

原地指路

伴随引路

近距离提示

2. 服务礼仪与沟通的方法-07/19



护士仪态训练—坐姿、持物、蹲姿







2. 服务礼仪与沟通的方法- 08/19



护士沟通训练—言谈礼仪



良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒

请、您、您好、对不起、谢谢、再见

礼貌用语不离身

请字不离口、谢字随身走

我们的每一天都要在爽朗的寒喧中开始

2. 服务礼仪与沟通的方法- 09/19



成功沟通的要领

表达	倾听
提问	反馈

2. 服务礼仪与沟通的方法- 10/19



成功沟通的要件 — 表达

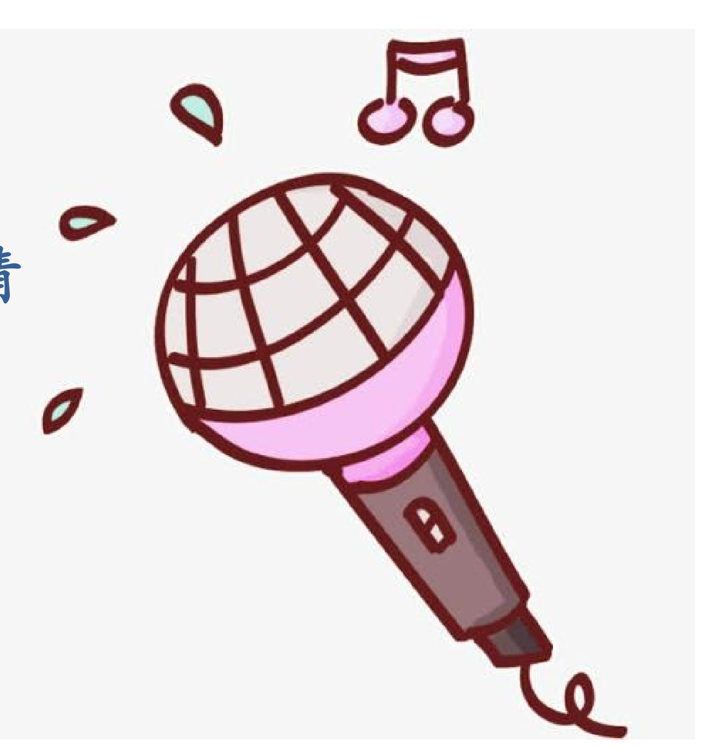
 语言清晰、准确、简明扼要

 运用恰当的肢体语言

 用对方听得懂的语言

 注意语声、语调、面部表情

 用问句代替肯定句



2. 服务礼仪与沟通的方法-11/19



成功沟通的要件 — 倾听

内容

心情
感情

意图
动机

听出内容
（知识、信息）

听出心情、感情
（回应、同理心）

听出意图、动机
（弦外之音）

2. 服务礼仪与沟通的方法-12/19



成功沟通的要件 — 倾听

是否从头到尾听完对方的话。
是否听话时，也听出对方的感受。
是否微笑或点头，表示十分有兴趣的听。
是否说“是吗？” “然后…”等词，以鼓励对方继续说。
是否在谈到快乐的事时，跟着笑；谈到悲伤事时，也表达悲伤，让感情充分的流露出来。
是否将谈话的要点记录下来。
是否考虑该如何回答对方的质问。
听不懂的时候，是否询问，或者加以确认。
是否不抱着批评的态度来听其谈话。
是否有时会重复对方所说的话。

10个是否

2. 服务礼仪与沟通的方法-13/19



成功沟通的要件 — 倾听

- 反应技巧
- 寻找重点
- 少说话
- 摆脱注意力分散
- 不要过早评断

2. 服务礼仪与沟通的方法-14/19



成功沟通的要件 — 提问

开放式提问

你对…的看法如何?
你可以就…多说一些你的意见吗?
有没有可能…? 如果你…会如何?
你已经试过那些方法了?
你下一步要怎么做?

封闭式提问

通常用以确认问话者的了解或判断
封闭式问题通常可以用<是>,<不是>,<对>,<不对>来结束回答.
在<是>或<不是>之间,潜藏的动机或原因无法被了解

2. 服务礼仪与沟通的方法-15/19



成功沟通的要件 — 反馈

正面的反馈

正面的反馈就是对对方做的好的事情予以表扬，希望好的行为再次出现。

建设性的反馈

就是在对方做的不足的地方，给他提出改进的意见。

2. 服务礼仪与沟通的方法-16/19



成功沟通的要件 — 反馈

反馈是否明确、具体的提供实例
反馈是否具有平衡、积极、正面与有建设性
反馈是否在正确的时间
反馈是否集中于可以改变的行为
反馈是否具有判断性

5个是否

2. 服务礼仪与沟通的方法-17/19



一般常见的沟通障碍

- 辞不达意
- 知识差距
- 主观的过滤
- 评估角度差异
- 个人情绪的影响
- 沟通技巧欠佳/低劣

2. 服务礼仪与沟通的方法18/19



一般常见的沟通障碍

要耐心倾听，不要只顾自己说，不给别人说话的机会

#@￥%&*
#@%……

您…您什么
时候能讲完…

2. 服务礼仪与沟通的方法-19/19



成功沟通的技巧

打开心扉

目的

共同点

进而观察

双赢

让步

交换条件



3 冲突的处理

3. 冲突的处理-1/3



冲突发生的原因

冲突

误解

缺乏合作精神

有限资源争夺

工作方式方法

文化及价值观

追求目标差异

3. 冲突的处理-2/3



解决冲突的方法

竞争型
你赢我输





逃避型
你输我输



容纳型
我输你赢



合作型
我赢你赢

3. 冲突的处理-3/3



高效沟通与冲突管理

冲突

- 处理愤怒的情绪
- 正视冲突，达成合作
- 界定冲突及分析原因
- 寻求不同的解决方案
- 评估方案，达成共识

沟通



4 案例分享

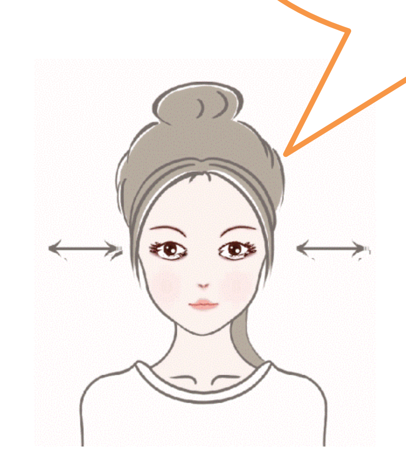
3. 案例分享-1/2



某日，病房讨论室，护士小王找小李换班，小李表示另有安排无法与小王换班，小王离开讨论室并大力关门，小李感受到小王在生气。

生气就直说，干嘛那么大声关门

你刚才大力的关上房门，我不确定你是否在生我的气，还是你比较匆忙？你能告诉我为什么吗？





3. 案例分享-2/2



点滴挂上去，叫你不要动，你看针肿了吧？

你什么意思？我刚打上去的针怎么就肿啦，你新来的是吧，

什么新来的？明明是你自己乱玩手机，弄的针肿的，神经病

你敢骂我，找你领导来？我要投诉你



敬请指导！






创新传承
2020 品质长庚